



IDRC - LIB
02466
Information
Sciences
Archival Copy
3-P86-0168

**ORGANISATION REGIONALE AFRICAINE
DE NORMALISATION (ORAN)**

**GUIDE ARSO-DISNET
VOLUME I**

**POURQUOI METTRE EN
PLACE UNE FONCTION
INFORMATION ET
DOCUMENTATION**

**RESEAU ORAN DE DOCUMENTATION
ET D'INFORMATION (ARSO-DISNET)**

**ARCHIV
2466
v. 1**

GUIDE ARSO-DISNET

VOLUME I

POURQUOI METTRE EN PLACE UNE FONCTION INFORMATION-DOCUMENTATION

Le présent guide en trois volumes a été élaboré à l'initiative
du Secrétariat Général de l'ORAN
avec le concours financier du
Centre de Recherches pour le Développement
International (CRDI), Ottawa, Canada et
du Gouvernement Français.

Rédigé par
MAKANE FAYE
Administrateur Information et Documentation
Organisation Régionale Africaine de Normalisation (ORAN)
et
ERIC SUTTER
Chef "Service Information"
Association Française de Normalisation (AFNOR)

Guide ARSO-DISNET Volume I
1ère édition 1988
ISBN 9966 832 04 1

© Organisation Régionale Africaine de Normalisation (ORAN)
P.O. Box 57363 Nairobi, Kenya

SOMMAIRE DES TROIS VOLUMES

Documents ayant servi de base pour la rédaction du Guide (ii)
ARSO-DISNET

Avant propos (iii)

VOLUME I : Pourquoi mettre en place une fonction
information-documentation au sein d'un Organisme
National de Normalisation (ONN)

1 - Le Réseau ORAN de Documentation et d'Information (ARSO-DISNET) sur les normes, règlements techniques et activités connexes en Afrique	1
2 - Qu'entend-t-on par "information-documentation" ?	8
3 - Quel est l'intérêt d'une fonction information-documentation organisée ?	9
4 - Quels sont les rôles d'un Centre d'information au sein de l'ONN ?	11
5 - Pourquoi les pays de développement ont-ils besoin d'un centre d'information spécialisé sur les normes et domaines connexes ?	13
6 - Pourquoi un tel centre d'information doit-il participer à ARSO-DISNET ?	15
7 - Quel est le coût d'un tel Centre d'information ? Quelles précautions prendre ?	17
8 - Quand mettre en place une fonction "information" ?	19
<u>ANNEXE</u> : Ecoles formant des spécialistes de l'information	21

VOLUME II : Comment concevoir et organiser une fonction
information-documentation au sein d'un ONN ?

1 - Mettre en place une "fonction information"	2
2 - Réorienter ou réorganiser un centre existant	35
3 - Gérer le centre d'information	43

ANNEXES :

1 - Exemple de table permettant de guider la mise en place d'un centre d'information d'un ONN	58
2 - Besoins d'information des utilisateurs en normalisation	63
3 - Exemple de calculs d'un prix de revient	70
4 - Le rapport d'activité	73
5 - Exemple de relevé de temps : Recapitulation annuelle	82
6 - Références et adresses utiles pour en savoir plus sur la fonction information	83

VOLUME III: Aspects techniques du travail dans un Centre de documentation et d'information sur les normes et domaines connexes

Avertissement	III-1-1
1 - Initiation aux techniques documentaires	III-1-1
2 - Collecte et traitement matériel	III-2-1
3 - Production et utilisation des microformes	III-3-1
4 - Rôle et tâches d'un service de traduction	III-4-1
5 - Produire un catalogue de normes	III-5-1
6 - Constituer une base de données bibliographique sur les normes	III-6-1
7 - Outils collectifs élaborés par ARSO-DIS	III-7-1
8 - Le service Questions-Réponses	III-8-1
9 - Produire et diffuser un bulletin d'information	III-9-1
10 - Etablir une bibliographie	III-10-1
11 - Faire connaître le Centre d'information	III-11-1
12 - Réponse à quelques questions diverses	III-12-1

ANNEXES :

1 - Précautions concernant l'utilisation de l'ordinateur	1
2 - Le logiciel micro CDS/ISIS	3
3 - Le logiciel SUPERDOC	6
4 - Les comités techniques de l'ORAN et leur contenu	9
5 - Exemple de bordereau rempli - norme du Kenya	12
6 - Exemple de bordereau rempli - règlement technique de l'Ile Maurice	13
7 - Exemple de formulaire d'enregistrement de services offerts	14
8 - Liste des principaux points à inclure dans un dépliant publicitaire sur un centre d'information normative	15
9 - La codification de la collection nationale de normes	20
10 - Les moyens de communication entre les Organismes de Normalisations	22
11 - Alimenter la "liste commune des normes nationales des pays africains"	25

Documents ayant servi de base pour
la rédaction du Guide ARSO-DISNET

- . Séminaire ISONET Paris 1977
- . BNIST/C.F. UNESCO C.P.U., Cours VII, 1977
- . Actes des journées d'étude ISONET 1984
- . Actes de l'atelier DEVCO sur les Relations Publiques 1984
- . Actes des journées d'étude ISONET 1985
- . La gestion de l'information dans l'entreprise. AFNOR, 1985 (en français seulement)
- . Actes des journées d'étude ISONET 1986
- . Atelier de formation ORAN/CRDI sur la documentation et l'information normatives, 1986
- . Approche méthodologique pour identifier les besoins des ingénieurs (UNESCO PGI-84/WS/24)
- . Guide ISONET
- . ISO/INFCO 389 "utilisation dans un pays en développement des outils élaborés pour ISONET"
- . ISO/INFCO/GT4-58 "le service Traduction au sein d'un Institut"
- . ISO/INFCO/GT2-E2 "règles d'indexation : attribution des descripteurs"
- . Manuel ISONET
- . Manuel mini-micro CDS/ISIS

AVANT PROPOS

La mission première d'un organisme national de normalisation (ONN) est d'élaborer des normes ou de coordonner les travaux de normalisation. Pour cela, l'ONN a besoin de "mobiliser" des informations variées pour déterminer les priorités, élaborer le programme de normalisation, s'appuyer sur les travaux d'autres ONN, prendre en compte des considérations économiques, etc...

Mais l'impact de la normalisation est d'autant plus grand que les documents normatifs sont connus des usagers concernés, d'où la nécessité pour un ONN de mettre en place divers dispositifs contribuant à faire connaître les normes qu'elle élabore ou que d'autres organismes de normalisation élaborent.

C'est pour ces deux raisons qu'un ONN doit se doter d'une unité de travail spécialisée dans le transfert de l'information (que certains appellent bibliothèque ou centre de documentation et que nous appellerons ici par commodité "Centre d'information").

Le présent guide, qui suit les règles du Réseau mondial d'information sur les normes (ISONET), vise trois objectifs auxquels correspondent trois volumes distincts :

- expliquer pourquoi une telle fonction est essentielle et qu'elle doit être mise en place selon une méthodologie précise qui tienne compte, en particulier, des contraintes budgétaires et du contexte local. (Volume 1 destiné aux décideurs).
- présenter la méthodologie et donner les éléments permettant de concevoir et de gérer avec efficacité un Centre d'information (Volume 2 destiné aux décideurs et aux responsables des Centres d'information).
- donner des instructions pratiques pour traiter l'information et réaliser les dispositifs de diffusion d'information (Volume 3 destiné aux personnels des Centres d'information).

SOMMAIRE

	Pages
1 - Le Réseau ORAN de Documentation et d'Information (ARSO-DISNET) sur les normes, règlements techniques et activités connexes en Afrique	1
2 - Qu'entend-t-on par "information-documentation" ?	8
3 - Quel est l'intérêt d'une "fonction information organisée" ?	9
4 - Quels sont les rôles d'un Centre d'information au sein d'un ONN ?	11
4.1 Satisfaire les besoins internes en information	12
4.2 Satisfaire les besoins externes en information	13
5 - Pourquoi les pays en voie de développements (PVD) ont-ils besoin d'un centre d'information spécialisé sur les normes ?	13
6 - Pourquoi un tel centre national doit-il participer à ARSO-DISNET ?	15
7 - Quel est le coût d'un centre d'information ? Quelles précautions prendre ?	17
7.1 Un Centre d'information : une micro entreprise	17
7.2 Part du budget à accorder au centre d'information	18
7.3 Quelques précautions à prendre	18
8 - Quand mettre en place une fonction "information" ?	19
Annexe : Ecoles formant des spécialistes de l'information	21

1 Le Réseau ORAN de Documentation et d'Information (ARSO-DISNET)
sur les normes règlements techniques et activités connexes en
Afrique

1.1 Introduction

Les pays africains sont à des niveaux différents d'industrialisation. Ils ont besoin de normes appropriées pour supporter leurs stratégies et programmes de développement industriel et économique. Par ailleurs, des normes nationales et règlements harmonisés sont indispensables à la bonne circulation des biens et services dans la région africaine. Ainsi, la génération et la diffusion d'une information pertinente sur les normes, les règlements techniques, le contrôle de la qualité, la certification et la métrologie sont nécessaires pour le succès des efforts de l'Afrique vers une production de qualité, la promotion du commerce intra-africain et les exportations. Par conséquent les normes et activités connexes bénéficient à de multiples utilisateurs comprenant, entre autres, les industriels, les commerçants, les chercheurs et techniciens, les normalisateurs, les comités techniques responsables de l'élaboration des normes, les institutions gouvernementales et les consommateurs. Cependant, les utilisateurs ne peuvent bénéficier des normes, les règlements techniques et documents connexes que par l'intermédiaire de systèmes d'information bien organisés donnant accès à l'information requise quotidiennement. Par exemple, la dissémination d'une information technique pertinente chez les industriels d'un pays donné contribue à l'amélioration de la production ainsi que des méthodes de fabrication et d'inspection des marchandises. Les exportateurs ont besoin d'une information pertinente afin de se conformer aux spécifications techniques en vigueur dans les marchés qu'ils désirent servir. Parallèlement les importateurs doivent avoir une bonne connaissance des règlements techniques en vigueur dans les pays à partir desquels ils achètent leurs produits afin de pouvoir en évaluer la convenance pour le marché local.

C'est pourquoi l'ORAN, ayant un rôle de premier plan à jouer pour l'intégration économique des pays africains et la promotion des activités de normalisation dans la région, à décidé d'accélérer le processus de la mise en place de centres d'information normative dans les Etats membres tout en les unissant au sein d'un réseau de collecte, de traitement et de diffusion des normes et documents connexes. Cependant, la mise en place d'un Réseau est une oeuvre de longue haleine et nous devons être conscients des obstacles qui se dresseront tout au long de notre chemin avant que le Réseau ORAN de Documentation et d'Information (ARSO-DISNET) sur les normes et règlements techniques ne soit entièrement opérationnel.

1.2 Le Réseau ORAN de Documentation et d'Information (ARSO-DISNET) sur les normes et règlements techniques en Afrique

1.2.1 Généralités

ARSO-DISNET est un réseau sectoriel de centres nationaux et sous-régionaux d'information regroupant les pays africains pour une meilleure exploitation des normes et documents connexes dans la vie économique nationale et le commerce international. ARSO-DISNET est un réseau décentralisé reliant les centres nationaux et sous-régionaux et animé par une unité centrale (ARSO-DIS).

Les organes d'ARSO-DISNET sont:

- le Conseil de l'ORAN;
- le Comité Consultatif; et
- le Secrétariat.

Le schéma de la coopération ARSO-DISNET figure à la page 7.

1.3 Objectifs et fonctions

1.3.1 En favorisant la libre circulation des normes, règlements techniques et documents connexes, ARSO-DISNET a pour objectifs de:

- promouvoir une plus grande coopération entre ses membres sur les questions d'information et de documentation;
- contribuer au transfert de la technologie pour le développement;
- réduire les obstacles techniques du commerce; et
- promouvoir la normalisation et la mise en application des normes.

1.3.2 Aux fins de réalisation des objectifs énumérés au paragraphe 1.3, ARSO-DISNET devra s'efforcer, par l'intermédiaire de ses organes et de ses membres de:

- définir les règles de procédure et la méthodologie communes pour le traitement et les échanges d'information;
- assurer l'application de méthodes et procédés uniformes de travail;
- promouvoir l'application de nouvelles technologies et nouveaux produits d'information;
- faciliter la collecte, le traitement et les échanges d'information sur les normes et les domaines connexes en Afrique;

- faciliter l'accès aux fonds documentaires et aux bases de données sur les normes, règlements techniques et domaines connexes;
- réduire le temps consacré à la recherche de l'information;
- aider à la création et au renforcement des centres nationaux de documentation et d'information sur les normes et règlements techniques en Afrique à travers des activités de formation, de promotion et de conseil;
- faciliter la création des bases de données régionales sur les normes, les règlements techniques, le contrôle de la qualité, la certification et la métrologie à partir de l'information fournie par les centres participants;
- éviter la duplication dans le traitement de l'information normative; et
- faciliter la coopération entre le Réseau et les systèmes d'information régionaux, internationaux et étrangers dont les activités intéressent le travail d'ARSO-DISNET.

1.4 Membres du Réseau

1.4.1 L'Unité Centrale

ARSO-DIS est l'unité centrale d'ARSO-DISNET. Il est dépositaire des normes et documents connexes produits par les pays africains de l'ORAN, les organisations sous-régionales et régionales africaines. Elle met en place des bases de données régionales sur les normes, les règlements techniques, le contrôle de la qualité, la certification et la métrologie à partir d'informations fournies par les centres participants qui recevront en retour des produits d'information.

1.4.2 Les centres de documentation et d'information sur les normes

Les Centres participants à ARSO-DISNET seront les Centres Nationaux d'Information des Organismes Nationaux de Normalisation (ONN) ou de tout centre d'information désigné par ces derniers. Au niveau national, ils sont en contact direct avec les industriels et les opérateurs économiques qui doivent utiliser les normes et règlements techniques. A cet effet, ils traitent et collectent l'information relative non seulement aux normes mais aussi aux règlements techniques nationaux.

Chaque centre participant est responsable de la collecte, du traitement et de la mise à jour des documents produits sur son territoire en utilisant les outils d'indexation ARSO-DISNET.

Les centres participants enverront à l'ORAN les normes et règlements techniques produits dans leur pays accompagnés des bordereaux ARSO-DISNET remplis.

Les centres nationaux ont pour principale fonction la dissémination de l'information vers, entre autre utilisateurs, les normalisateurs, les industriels, les opérateurs économiques et les consommateurs. Cette fonction ne peut être réalisée qu'avec une bonne organisation du centre national d'information.

Le centre national d'information doit instituer des relations officielles et de collaboration avec d'autres organismes s'intéressant à la mise au point et à l'application des normes. Par conséquent, dans chaque pays doit se constituer un sous-réseau sectoriel regroupant les organismes scientifiques et techniques, les industries, les chambres de commerce, les corporations nationales et les professionnels de l'information. Le sous-réseau sectoriel doit permettre, d'une part, la collecte de

la réglementation technique et des documents à caractère normatif et, d'autre part, assurer une meilleure information des industriels et exportateurs par le biais d'organismes disposant de services d'information spécialisés. Le sous-réseau permet une collecte rationnelle de tous les documents normatifs et l'identification de centres de documentation pouvant renfermer des documents susceptibles d'être utiles aux activités de l'ONN.

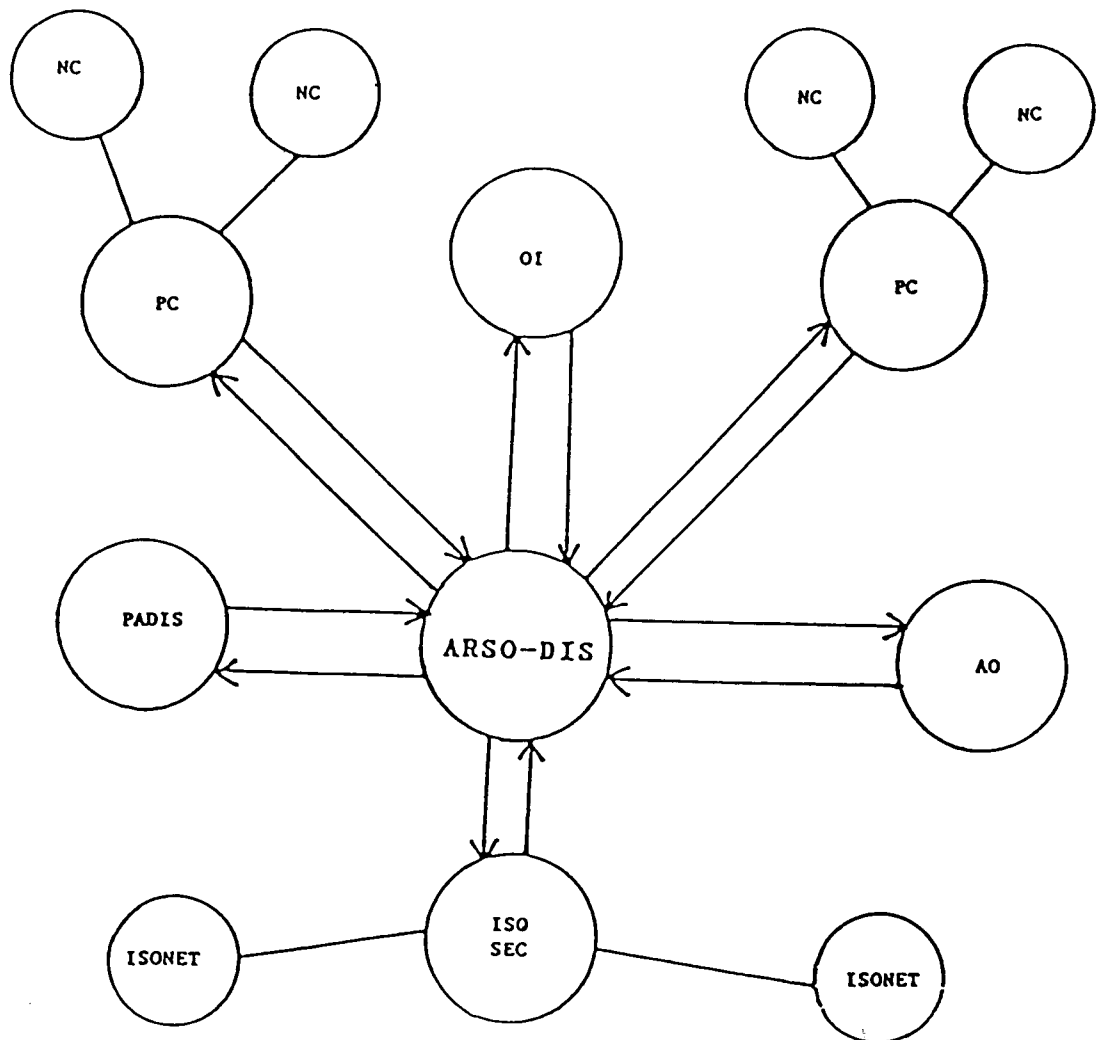
1.4.3 Les centres sous-régionaux

Les organisations sous-régionales comme la Communauté Economique des Etats de l'Afrique Centrale (CEEAC), la Communauté Economique des Etats de l'Afrique Occidentale (CEDEAO), la Conférence de la Coordination des pays de l'Afrique Australe (SADCC) et la Zone d'Echanges Préférentiels de Etats de l'Afrique Australe et de l'Est (ZEP) devraient aider à la collecte de l'information pour alimenter les bases de données ARSO-DIS. Les services d'information de ces organisations joueront éventuellement le rôle de centres sous-régionaux ARSO-DISNET. D'autres organisations régionales africaines comme le Centre Régional Africain de Fabrication et de Conception Technique (CRAFCT), le Centre Régional Africain de Technologie (CRAT) et l'Organisation Africaine de Propriété Intellectuelle (OAPI) seront à la fois des utilisateurs du Réseau et des fournisseurs d'information.

1.5 Outils de travail

Vu la diversité actuelle des méthodes de travail et outils employées pour le traitement et le stockage des informations dans les centres nationaux, il est impossible d'établir les liaisons fonctionnelles nécessaires entre les centres participants. Par conséquent, pour des raisons d'efficacité, les méthodes de traitement de l'information seront compatibles au niveau du Réseau. Tous les participants utiliseront les outils mis en place pour le traitement de l'information normative au sein d'ARSO-DISNET.

SCHEMA de la Coopération ARSO-DISNET



Flux des échanges d'information sur support papier, magnétique et film

- ARSO-DIS : Centre d'Information de l'ORAN
- PC : Point Focal national africain (Centres participants)
- NC : participants au sous-réseau sectoriel national sur les normes et règlements techniques
- AO : Organisations régionales et sous-régionales africaines
- PADIS : Système Panafricain de Documentation et d'Information
- ISO SEC : Organisation Internationale de Normalisation. Secrétariat Central
- ISONET : Réseau ISO d'Information sur les Normes
- IO : Organisations Internationales

1.6 Les Echanges d'informations

La norme constituant un outil appréciable pour le transfert des technologies et la suppression des barrières techniques du commerce, la disponibilité des Normes nationales et Régionales Africaines doit être de rigueur dans tous les centres participants. Par conséquent, les centres participants doivent échanger leurs documents normatifs et leurs produits documentaires soit sur support magnétique ou sur support papier.

1.7 Informatisation du Système

La plupart des membres d'ARSO-DISNET disposent de microordinateurs tournant sur MS-DOS.

Les logiciels utilisés pour la gestion des bases de données proviennent de l'UNESCO. Il s'agit de Mini micro CDS/ISIS et éventuellement de SUPERDOC qui sont spécialement conçus pour les mini et micro ordinateurs.

L'ORAN envisage de mettre en ligne les bases de données ARSO-DISNET.

2 Qu'entend-t-on par "information-documentation" ?

Le terme "information" peut être défini comme "l'activité qui consiste à communiquer, à transmettre à autrui un élément de connaissance sur un sujet donné" mais aussi comme "cet élément de connaissance lui-même qui, dans tel ou tel domaine du savoir, modifie une ignorance, rectifie une incompréhension, réduit une incertitude (ou l'accroît...)". Une information peut être détenue dans la tête d'un individu ou être contenue dans un document; on peut définir ce dernier comme "toute base de connaissance fixée matériellement et susceptible d'être utilisée pour consultation,

étude ou preuve". Dans cette acception fort large, on peut qualifier de document un spécimen de plante préservée dans un herbier ... ou une pièce de machine prélevée sur le stand d'une foire-exposition industrielle.

La fonction information-documentation consiste à collecter, classer, conserver et exploiter l'ensemble des documents intéressant un certain groupe d'utilisateurs, à leur en faciliter l'accès et, dans une plus ou moins grande mesure, à collaborer au travail que ces usagers doivent fournir pour extraire de cette masse documentaire les données dont ils ont besoin.

Il s'agit donc ici d'information au sens de "support de connaissances" ou de "support de données" et plus spécialement de l'information utile pour accomplir une tâche (information "renseignement"), par opposition à d'autres types d'information comme l'information "publicité" (qui relève de la "communication") ou l'information de gestion (par exemple, les données concernant le personnel de l'ONN, les membres des comités de normalisation ou les clients). C'est ce qu'on entend habituellement par "Documentation" bien que maintenant de plus en plus de renseignements ne soient plus consignés uniquement sur des supports "papier".

3 Quel est l'intérêt d'une "fonction information organisée" ?

Tout individu, dans le cadre professionnel, a besoin de mobiliser des connaissances au fur et à mesure qu'il rencontre un problème ou pour "suivre" l'évolution de sa spécialité. Deux attitudes sont alors possibles :

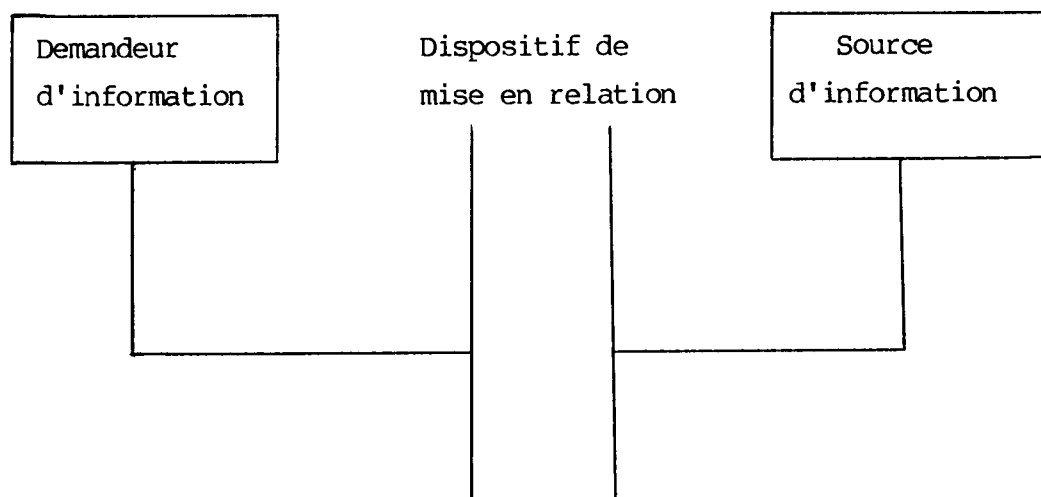
- ou bien il se "débrouille" par lui-même (en s'appuyant sur les connaissances acquises au cours de sa formation, en consultant un collègue plus expérimenté, en vérifiant certaines hypothèses par l'expérimentation, etc...).

- ou bien il procède méthodiquement en exploitant au mieux les "gisements" d'informations disponibles et en déléguant, le cas échéant, l'acte de recherche ou de "surveillance" à un "spécialiste de l'information".

Dans le 1er cas, il est probable que l'information recueillie ne sera pas exhaustive ou fiable (risque d'ignorer une information essentielle), que le temps consacré à la recherche d'information sera important (au détriment de la tâche à effectuer) et peut être inutile (risque de réinventer ce qui a déjà été découvert), etc... Au niveau de l'organisme, il y a risque de gaspillage (par exemple, un même ouvrage sera peut être acheté en 3 ou 4 exemplaires alors qu'un seul mis en circulation pouvait être suffisant).

Dans le 2ème cas, une fonction "organisée" permettra d'identifier l'ensemble des "sources" et des "gisements" utiles, de rationaliser la collecte, le traitement et la diffusion de l'information au niveau de l'organisme, de libérer l'individu d'une démarche pour laquelle il n'est pas toujours préparé.

L'objet fondamental d'une fonction information-documentation au sein d'un ONN est de mettre en liaison un "demandeur d'information" avec un "support" ou une "source" susceptible de contenir ou d'offrir l'information recherchée.



4 Quels sont les rôles d'un Centre d'information au sein d'un ONN ?

Cette fonction "organisée", spécialisée dans le "transfert d'information", se traduira par la mise en place de ce que nous appellerons ci-dessous par commodité un "Centre d'information". Encore faut-il s'entendre sur les "missions" et les limites de compétences de ce centre au sein de l'ONN.

<u>Grandes missions d'un organisme de normalisation</u>	<u>Rôle du Centre d'information</u>
<ul style="list-style-type: none"> . Produire (ou faire produire) des normes ; contenu; fabrication, 	<p>alimente en information le personnel de l'ONN et les membres de comité</p>
<ul style="list-style-type: none"> . Faire connaître les normes et les mettre à disposition des opérateurs économiques (et des autres ONN) <p>par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la diffusion d'informations (renseignement) - la diffusion des documents (vente) - la formation (stages ou séminaires) - l'aide à l'application (Conseil, certification,...) 	<p>Rôle principal en ce qui concerne la diffusion d'information</p>
<ul style="list-style-type: none"> . Donner une image favorable de la normalisation 	<p>contribue par son rôle d'interface</p>
<ul style="list-style-type: none"> . Aider à la mutation des entreprises (qualité, compétitivité,...) 	<p>contribue par son rôle de diffusion</p>

Nous devinons, à partir de ce tableau, que le rôle du Centre d'information va être double ; quant à la "clientèle" à servir :

- un rôle "logistique" vis à vis du personnel travaillant au sein de l'ONN ou en étroite liaison avec ce personnel (en particulier les "normalisateurs").
- un rôle de "faire connaître" le patrimoine normatif et, éventuellement d'assistance, vis à vis des interlocuteurs extérieurs à l'ONN.

C'est un point important qui a une incidence sur l'organisation du Centre d'information et sur son fonctionnement, sur les outils à développer et sur les services à offrir.

4.1 Satisfaire les besoins internes en information

Les situations où le personnel de l'ONN va avoir "besoin" d'information sont variées et sont fonctions grossièrement de :

- la catégorie d'individus au sein de l'ONN (Direction, normalisateur, commercial,...)
- l'usage qui sera fait de l'information, c'est-à-dire sa finalité (démarrer un nouveau chantier de normalisation, se tenir au courant dans sa spécialité,...).

La manière de satisfaire ces besoins d'information va dépendre, naturellement, du contexte local et des "contraintes" qui auront été identifiées au cours de l'étude préalable. Il n'y a pas de "solution-type" et une analyse méthodique de la situation est chaque fois nécessaire (voir volume II concernant les diagnostics).

4.2 Satisfaire les besoins externes en information

Les interlocuteurs de l'ONN sont généralement variés :

- personnel des administrations et des agences gouvernementales
- personnel des grandes entreprises nationales ou des petites industries
- enseignants
- représentants d'organismes associatifs

Les besoins d'information exprimés par ces divers interlocuteurs sont également variés qualitativement et il conviendra donc de mettre en place non pas un mais un ensemble de dispositifs pour les satisfaire et qu'il faudra veiller à "coordonner" ces dispositifs avec d'autres actions menées par l'ONN (ne pas susciter la demande sans être prêt à y répondre, jouer sur la synergie entre les divers "produits et services" offerts par l'ONN, etc...).

Il s'agit bien d'avoir une démarche "commerciale" même si certaines prestations ne sont pas facturées.

5 Pourquoi les pays en développement ont-ils besoin d'un Centre d'information spécialisé sur les normes et domaines connexes ?

Deux raisons sont à mettre en avant.

En premier lieu, il est largement reconnu qu'un pays producteur de produits agricoles, agro-alimentaires ou industriels, a tout intérêt, quel que soit le volume de sa production, à faire connaître cette production à ses propres ressortissants et au monde extérieur.

Les normes (et les règlements techniques) constituent le moyen le plus sûr (parce que le plus consensuel), le plus éprouvé (par l'expérience), le plus admis (par les tiers) pour faire connaître les produits et services : leurs spécifications, les méthodes d'essais qui leur sont applicables, les niveaux et les seuils qui qualifient et qui quantifient leur qualité et leur aptitude à l'emploi. Cette diffusion, cette circulation d'informations au sein des entreprises de production ou de distribution, à travers le pays, et au-delà des frontières nationales, est seule de nature à susciter des "réactions en retour" montrant le niveau de satisfaction des utilisateurs, nationaux ou autres, et contribuant à améliorer la qualité des produits, les techniques de production, les méthodes de contrôle.

Cette première raison correspond à la fonction "émission d'informations" vers l'extérieur. (satisfaire les besoins externes)

En deuxième lieu, dès lors qu'un pays désire s'ouvrir de nouveaux marchés pour ses propres productions, dès lors qu'il désire lui-même s'approvisionner en matières premières, demi-produits ou bien manufacturés, commercialisés par d'autres, il doit mettre à la disposition de ses propres ressortissants, exportateurs, importateurs, prescripteurs publics ou privés, normalisateurs, toutes les informations en provenance de l'étranger, susceptibles de les intéresser et de faciliter les échanges commerciaux.

Aussi qu'il s'agisse de définir les bases contractuelles d'un nouveau marché ou de préparer une norme nationale, un pays doit connaître et donc rassembler, tout ce qui existe en matière de normes ou règlements, nationaux et internationaux, afin d'étudier ce qu'il est utile ou nécessaire de transposer aux conditions spécifiques nationales.

Cette deuxième raison correspond à la fonction "collecte et exploitation d'informations" (satisfaire les besoins internes).

6 Pourquoi un tel centre d'information doit-il participer à ARSO-DISNET ?

ARSO-DISNET est à l'échelle africaine ce qu' ISONET est à l'échelle mondiale.

a) ARSO-DISNET est un lieu d'échange d'expériences

ARSO-DISNET organise des séminaires qui sont en fait des lieux d'échanges d'expériences utiles, en particulier pour toutes les personnes qui ont la charge de la fonction "information". Ces personnes sont le plus souvent en nombre limité dans les Centres et doivent faire face à de multiples problèmes pratiques (connaissance des "sources" ou "gisements" d'information, classement des documents, analyse et exploitation des données informatives, élaboration de produits d'information ...). Leur rencontre avec des collègues confrontés à des problèmes similaires et qui, grâce à leur expérience, ont pu trouver des solutions à ces problèmes peut leur apporter des moyens susceptibles de les aider à résoudre à leur tour ces mêmes problèmes et à améliorer leur efficacité.

Indépendamment de ces "temps forts" organisés tous les deux ans, l'appartenance à ARSO-DISNET donne l'assurance de pouvoir trouver auprès du centre d'information du Secrétariat Général (ARSO-DIS) l'information ou l'assistance nécessaire.

Par ailleurs, la manière dont un pays a rencontré (dans quelles circonstances ?, pour quelles raisons ?...) et a résolu ces problèmes (avec quels moyens ?, à quel coût ?...) est une information prépondérante pour les autres pays qui peuvent, à leur tour, s'en inspirer pour leurs propres besoins et leurs propres ressortissants.

b) ARSO-DISNET a élaboré des outils à la disposition de tous

Les outils ont été conçus et réalisés pour les besoins propres des pays africains. Ces outils sont aptes, en principe, à s'appliquer à toutes les situations locales possibles.

En conséquence, et sauf particularités nationales de caractère exceptionnel, il ne sera pas nécessaire pour un pays membre d'imaginer ou de créer des outils particuliers. D'où deux avantages immédiats : tout d'abord, gain de temps, en trouvant des outils "prêts à l'emploi" et dont la fiabilité a été éprouvée ; ensuite assurance de trouver les spécialistes qui, les ayant mis au point, sont tout naturellement les plus qualifiés pour en expliquer, le cas échéant, le fonctionnement.

Dans les cas où les outils ne répondent pas de manière satisfaisante à leurs besoins, ils peuvent, à la lueur de leur propre expérience, formuler des suggestions ou des propositions concrètes, de nature à améliorer les outils existants ou à susciter la création d'outils plus appropriés ou plus polyvalents que possible.

c) ARSO-DISNET est une fédération de Centres d'information de compétence nationale

ARSO-DISNET est une "fédération" volontaire de Centres nationaux ayant approuvé une "Constitution" commune. Un membre national ou un membre associé d'ARSO-DISNET fait office de point de référence pour les autres membres du Réseau dans le domaine de l'information sur les normes, les règlements techniques et les questions connexes sur son propre territoire (article 5.2.5 de la Constitution). En d'autres termes, l'appartenance au réseau ARSO-DISNET offre une double possibilité à tout pays désirant en faire partie :

- 1) Etre assuré de trouver, dans les pays membres d'ARSO-DISNET l'organisme le plus qualifié et le plus compétent pour fournir les informations concernant son propre territoire.

- 2) Etre assuré d'être considéré par les autres, comme l'organisme le plus représentatif et le plus compétent de son pays, pour fournir l'information sur les normes et règlements techniques nationaux.

La connexion directe "inter-centres" est le gage d'échanges d'informations mutuelles, à la fois fiables, exhaustives, rapides.

Aussi, être membre d'ARSO-DISNET constitue pour un Centre national d'information une "image de marque" propre à confronter sa notoriété et sa compétence, par son aptitude à pouvoir rapidement entrer en contact avec un autre Centre ARSO-DISNET ou, en dehors de l'Afrique, ISONET pour obtenir l'information désirée.

7 Quel est le coût de mise en place d'un Centre d'information au sein de l'ONN ? quelles précautions prendre ?

7.1 Un Centre d'information : une micro-entreprise

Le choix des dispositifs à mettre en oeuvre pour collecter et diffuser l'information va dépendre du contexte local et des "contraintes" qui auront été identifiées au cours d'une étude préalable.

Certains dispositifs de transfert d'information sont simples à concevoir et à mettre en oeuvre, d'autres, au contraire, peuvent être complexes et nécessiter des moyens importants tant en équipement qu'en personnel qualifié. Traiter et diffuser de l'information est un métier.

Grosso modo, un dispositif de transfert d'information implique les opérations suivantes : identification de la demande (marketing),

identification des sources (matières premières) et des fournisseurs (approvisionnement), stockage éventuel (bibliothèque) transformation de la matière première (analyse du contenu) et fabrication de produits (bulletin, banque de données,...), diffusion (promotion, commercialisation), suivi de l'activité, contrôle de qualité, perfectionnement du personnel,... (gestion). On retrouve ici tout ce qui constitue une entreprise : la fonction "information" doit être gérée comme telle, même si dans beaucoup d'ONN, il s'agit au début d'une unité de travail réduite à une ou deux personnes.

7.2 Part du budget à accorder au centre d'information

Les différentes opérations de traitement et de diffusion nécessitent du personnel, des locaux et des équipements : selon les priorités accordées à tel ou tel objectif et les moyens mis en oeuvre, le budget d'un centre d'information variera d'un ONN à un autre. Il est habituel néanmoins, de consacrer 6 à 10 % de son budget pour la fonction information-documentation.

7.3 Quelques précautions à prendre

A) La fonction information-documentation, comme nous avons essayé de le montrer, fait partie intégrante d'un ONN ; quelle que soit sa taille : sa place doit être reconnue.

Néanmoins, il se peut que d'autres organismes du pays soient déjà opérationnels dans le domaine du normatif et puisse jouer un rôle similaire à un Centre national d'information sur les normes : la Constitution ARSO-DISNET prévoit ce cas et autorise des accords de coopération permettant de disposer ainsi d'un point d'accueil pour les usagers sans avoir à investir de nouveau ou dans l'immédiat dans la création d'une unité de travail parfois lourde pour un jeune organisme.

- B) L'efficacité d'un centre d'information et de documentation dépend de nombreux facteurs : n'hésitez pas à faire appel à un documentaliste-conseil ayant acquis l'expérience dans un Centre d'information normative opérationnel pour faire un diagnostic de la situation et aider votre organisme à mettre en place cette fonction.

Les parties 2 et 3 de ce guide devraient aider votre personnel à acquérir la méthodologie souhaitable et les connaissances de base pour assurer un fonctionnement courant.

- C) L'information est un métier : du personnel peu qualifié ou inadapté à la mission peut coûter cher en inefficacité ou en stockage de documents inutiles (même bien classés !). Ayez peu de personnel mais du bon, qui ait davantage l'esprit "informateur" que "bibliothécaire". Indiquez lui clairement les objectifs prioritaires.
- D) Jouez la carte du "réseau" : ne laissez pas votre personnel "isolé". Profitez des ressources communes mises en place par ARSO-DISNET. Faites part aussi de vos souhaits.
- E) Soyez réaliste : Les nouvelles technologies rendent beaucoup de services mais ne font pas tout : elles sont exigeantes en organisation du travail, en qualification du personnel,... choisissez les solutions qui ont fait leurs preuves.

8 Quand mettre en place une fonction "information" ?

Dès lors que l'ONN est constitué et dispose d'une équipe permanente de quelques personnes, il est nécessaire qu'il se dote d'une fonction "information-documentation". Cette fonction peut

être confiée provisoirement à un cadre, avec d'autres fonctions, en attendant que l'ONN soit suffisamment important pour justifier une personne spécialisée à temps plein. on ne peut donc encore parler, à ce stade, de véritable "Centre d'information". Le rôle de la personne qui aura la responsabilité de cette fonction "information" préliminaire sera surtout de servir de lien avec d'autres centres d'information opérationnel susceptibles d'assurer produits et services d'information pour le compte du nouvel ONN.

En résumé

Il est essentiel pour un ONN de se doter d'une fonction information documentation, tant pour les besoins internes que pour les besoins externes. Mais il faut être conscient de ce que cela implique en moyens. Ces moyens devront être proportionnés avec ceux de l'ONN et les enjeux nationaux, d'où une analyse précise à faire de la situation locale pour dégager les priorités et planifier son développement.

<u>Ecoles formant des spécialistes de l'information</u>

Il existe en Afrique et dans les pays industrialisés de nombreuses écoles formant des bibliothécaires, des documentalistes et autres spécialistes du transfert d'information.

a) On se reportera le cas échéant aux documents suivants:

- Base de données PADIS des Instituts africains dispensant des cours en sciences de l'information
- Répertoire des écoles d'expression française des sciences de l'information. 2ème éd. 1985 (Association Internationale des Ecoles des Sciences de l'Information) AUPELF, BP 6128 Succ. A MONTREAL Québec (Canada) H3C 3J7
- International Guide to Library and information science education (J.R FANG & P. NAUTA). K G SAUR, 1985. (IFLA Publication 32)

b) En ce qui concerne le Continent Africain, signalons, entre autres institutions de formation :

- l'Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes (EBAD) de l'Université de Dakar, Sénégal
- l'Ecole des Sciences de l'information (ESI) à RABAT (Maroc)
- l'Institut de Presse et des Sciences de l'information (IPSI) à Tunis (Tunisie)

- l'Institut national d'archivistique, de bibliothéconomie et de documentation (INABO) au Zaïre
- Département de Bibliothéconomie de l'Université Amadou Bello au Nigéria
- Département des Sciences de l'Information de l'Université Daniel Arap Moi au Kenya
- Département des Sciences de l'Information de l'Université de Makerere en Ouganda.

Le personnel diplômé de ces écoles aura acquis les connaissances de base pour traiter et exploiter les documents dans différents domaines d'activité mais un complément de formation est, de toute façon, nécessaire pour qu'il acquiert les connaissances spécifiques à la documentation normative (suivi de séminaires spécifiques, stage dans un centre d'information ARSO-DISNET ou ISONET opérationnel,...)

Pour en savoir plus sur la fonction information, on pourra utilement se reporter à l'ouvrage "Conception, organisation et gestion d'un centre d'information dans un pays en développement" publié par l'Agence de Coopération Culturelle et Technique en 1987 (en français seulement).

